



**PENGARUH *SELLING SKILL* DITINJAU DARI  
*PRESENTATION SKILL*, KEMAMPUAN BERTANYA,  
KEMAMPUAN BERADAPTASI DAN PENGETAHUAN  
TEKNIKAL TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN  
(Studi Kasus pada PT. Mandala Multifinance Tbk)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

**AHMAD SAMSUL ARIFIN**

NIM. 2009-11-104

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2013**

**PENGARUH *SELLING SKILL* DITINJAU DARI *PRESENTATION SKILL*,  
KEMAMPUAN BERTANYA, KEMAMPUAN BERADAPTASI  
DAN PENGETAHUAN TEKNIKAL TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN  
(Studi Kasus pada PT. Mandala Multifinance Tbk)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,

2013

Mengetahui,

Ketua ProgDi

Pembimbing I

**NOOR AZIS, SE, MM**  
NIS. 0610701000001179

**Dr. SUPRIYONO, SE, MM**  
NIS. 0610701000001176

Mengetahui,

Dekan

Pembimbing II

**Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM**  
NIS. 0610702010101021

**Dra. Hj. PANCA WINAHYUNINGSIH, MM**  
NIS. 0610702010101022

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

*Jadilah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu (yaitu) orang-orang yang meyakini, bahwa mereka akan menemui Tuhan-Nya, dan bahwa mereka akan kembali kepada-Nya”*

*(Al Baqoroh ayat 45-46)*

*Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang berilmu pengetahuan beberapa derajat”.*

*(Q.S. al-Mujadalah : 11)*

### PERSEMBAHAN :

1. Ayahanda dan Ibunda
2. Keluargaku tercinta
3. Saudaraku yang aku sayangi
4. Untuk Almamater UMK

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **PENGARUH *SELLING SKILL* DITINJAU DARI *PRESENTATION SKILL*, KEMAMPUAN BERTANYA, KEMAMPUAN BERADAPTASI DAN PENGETAHUAN TEKNIKAL TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN (Studi Kasus pada PT. Mandala Multifinance Tbk)**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu dengan senang hati penulis menerima segala kritik dan saran membangun demi kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
2. Bapak Dr. B. Karno Budiprasetyo, SE, MM, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM, selaku dosen pembimbing II yang juga telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penulis.
5. Pimpinan PT. Mandala Multifinance Tbk. yang telah memberikan izin penelitian
6. Rekan-rekan PT. Mandala Multifinance Tbk. khususnya yang menjadi responden yang telah memberikan tanggapan dalam pengisian kuesioner
7. kedua orang tua serta saudara-saudaraku yang telah memberikan bantuan do'a restu dorongan dan bantuan moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun untuk penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu penulis akan bersenang hati untuk menerima kritik dan saran. Semoga skripsi ini bermanfaat Amin.

Kudus, 2013

Penulis

**AHMAD SAMSUL ARIFIN**

NIM. 2009-11-104



## ABSTRAKSI / RINGKASAN

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN

STATUS TERAKREDITASI B

STRATA 1

2013

- A. Nama Penyusun : AHMAD SAMSUL ARIFIN  
B. Judul Skripsi : **PENGARUH *SELLING SKILL* DITINJAU DARI *PRESENTATION SKILL*, KEMAMPUAN BERTANYA, KEMAMPUAN BERADAPTASI DAN PENGETAHUAN TEKNIKAL TERHADAP KINERJA TENAGA PENJUALAN (Studi Kasus pada PT. Mandala Multifinance Tbk)**  
C. Jumlah Halaman : Permulaan xiv, isi 73 Tabel 14, Gambar 1  
D. Ringkasan :

Tenaga penjual yang bisa memenuhi hasil maksimal bagi PT. Mandala Multifinance Tbk tentunya memiliki ketrampilan menjual (*selling skill*) yang baik, dimana ketrampilan menjual yang dimiliki oleh tenaga penjualan akan bisa berkembang dan meningkat seiring pengalaman maupun pembelajaran yang dilakukan. Ketrampilan menjual digambarkan sebagai sebuah orientasi dari seseorang untuk berusaha melakukan perbaikan dan meningkatkan kemampuan serta penguasaan atas pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Seorang tenaga penjualan harus mempunyai serta mengerti ketrampilan menjual dari tingkat yang paling dasar. Kemampuan seorang tenaga penjual dalam melaksanakan tugas penjualannya diharapkan mampu membawa PT. Mandala Multifinance Tbk. mencapai hasil yang diinginkan, tentunya melalui ketrampilan yang dimiliki.

Berkaitan dengan hal tersebut maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Apakah *selling skill* seorang tenaga penjualan ditinjau dari *presentation skill*, kemampuan bertanya, kemampuan beradaptasi, pengetahuan teknikal berpengaruh terhadap kinerja tenaga penjualan pada PT. Mandala Multifinance Tbk baik secara parsial maupun berganda? Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *selling skill* ditinjau dari *presentation skill*, kemampuan bertanya, kemampuan beradaptasi dan pengetahuan teknikal seorang tenaga penjualan terhadap kinerja tenaga penjualan pada PT. Mandala Multifinance Tbk baik secara parsial maupun berganda.

Variabel dalam penelitian ini adalah meliputi menganalisis *selling skill* ditinjau dari *presentation skill*, kemampuan bertanya, kemampuan beradaptasi dan pengetahuan teknikal sebagai variabel independen dan kinerja tenaga penjualan sebagai variabel dependen. Jenis dan sumber datanya meliputi data primer dan sekunder, sampelnya sebanyak 98 responden, pengumpulan datanya menggunakan kuesioner, pengolahan datanya meliputi: *scoring*, coding, editing, tabulating, dan proses dengan program Komputer. Uji instrumen data

menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis datanya dengan menggunakan analisis regresi berganda dengan uji t dan f test.

Dengan menggunakan analisis tersebut di atas diperoleh hasil temuan penelitian sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel *presentation skill*, kemampuan bertanya, kemampuan beradaptasi, dan pengetahuan teknikal terhadap kinerja tenaga penjualan secara parsial maupun berganda dengan determinasi sebesar 87,8 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa *selling skill* yang ditinjau dari *presentation skill*, kemampuan bertanya, kemampuan beradaptasi, dan pengetahuan teknikal sangat besar mempengaruhi kinerja tenaga penjualan di PT. Mandala Multifinance Tbk dan sebesar 12,2 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Variabel independen yang paling berpengaruh terhadap kinerja adalah variabel kemampuan bertanya, diikuti oleh variabel kemampuan beradaptasi, pengetahuan teknikal serta *presentation skill*. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan bertanya dikatakan sebagai kemampuan untuk mengajukan pertanyaan yang tepat guna memahami pelanggan sehingga dapat membaca situasi dan kebutuhan pelanggan yang diwujudkan dengan kemampuan bertanya seorang tenaga penjualan ternyata berperan meningkatkan ketrampilan menjual untuk mengoptimalkan kinerja yang dihasilkan.

E. Daftar buku yang digunakan : 21 ( tahun 2000-2012).

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO .DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xix
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	7
1.3 Perumusan Masalah .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1. Konsep-Konsep Dasar .....	10
2.1.1. <i>Presentation Skill</i> .....	9
2.1.2. Kemampuan Bertanya .....	11
2.1.3. Kemampuan Beradaptasi .....	13
2.1.4. Pengetahuan Teknikal .....	14
2.1.5. Kinerja Tenaga Penjualan .....	15



2.2. Pengaruh <i>Presentation Skill</i> ditinjau dari Kemampuan Bertanya, Kemampuan Beradaptasi dan Pengetahuan Teknikal terhadap Kinerja Tenaga Penjualan .....	16
2.2.1. Pengaruh <i>Presentation Skill</i> terhadap Kinerja Tenaga Penjualan .....	16
2.2.2. Pengaruh Kemampuan Bertanya terhadap Kinerja Tenaga Penjualan .....	18
2.2.3. Pengaruh Kemampuan Beradaptasi terhadap Kinerja Tenaga Penjualan .....	19
2.2.4. Pengaruh Pengetahuan Teknikal terhadap Kinerja Tenaga Penjualan .....	20
2.3. Penelitian Terdahulu .....	21
2.4. Kerangka Pemikiran .....	25
2.5. Hipotesis Penelitian .....	26
BAB. III. METODE PENELITIAN .....	27
3.1. Rancangan Penelitian .....	27
3.2. Variabel Penelitian .....	27
3.2.1. Macam Variabel .....	27
3.2.2. Definisi Operasional Variabel .....	28
3.2.2.1. <i>Presentation Skill</i> .....	28
3.2.2.2. Kemampuan Bertanya .....	28
3.2.2.3. Kemampuan Beradaptasi .....	29

	Halaman
3.2.2.4. Pengetahuan Teknikal .....	29
3.2.2.5. Kinerja Tenaga Penjualan .....	30
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	30
3.4. Populasi dan Sampel .....	30
3.4.1. Populasi dan Sampel .....	30
3.4.2. Sampel .....	31
3.5. Pengumpulan Data .....	32
3.6. Pengolahan Data .....	32
3.7. Uji Instrumen .....	34
3.7.1. Uji Validitas .....	34
3.7.2. Uji Reliabilitas .....	35
3.8. Analisis Data .....	35
3.8.1. Analisis Deskriptif .....	35
3.8.2. Analisis Data Kuantitatif .....	36
3.8.2.1. Analisis Regresi .....	36
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	41
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Mandala Multifinance Tbk. ....	41
4.1.2. Visi dan Misi PT. Mandala Multifinance Tbk. ....	42
4.1.3. Nilai-Nilai Etika PT. Mandala Multifinance Tbk. ....	43
4.1.4. Peraturan dan Kebijakan PT. Mandala Multifinance Tbk. ....	43
4.1.5. Deskripsi Perusahaan PT. Mandala Multifinance Tbk.	44

	Halaman
4.1.6. Struktur Organisasi PT. Mandala Multifinance Tbk...	45
4.2. Penyajian Data .....	46
4.2.1. Identitas Responden .....	46
4.2.1.1. Karyawan Menurut Jenis Kelamin .....	46
4.2.1.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur .....	46
4.2.1.3. Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan .....	47
4.2.2. Deskriptif Variabel Penelitian .....	49
4.2.2.1. <i>Presentation Skill</i> .....	49
4.2.2.2. Kemampuan Bertanya .....	40
4.2.2.3. Kemampuan Beradaptasi .....	42
4.2.2.4. Pengetahuan Teknikal .....	53
4.2.2.5. Kinerja Tenaga Penjualan .....	54
4.3. Uji Instrumen .....	55
4.3.1. Uji Validitas .....	55
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	57
4.4. Analisis Data .....	58
4.4.1. Analisis Regresi .....	58
4.4.2. Uji Hipotesis .....	60
4.4.2.1. Uji t test (parsial) .....	60
4.4.2.2. Uji F test (berganda) .....	61
4.4.3. Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ) .....	63
4.5. Pembahasan Pengaruh <i>Presentation Skill</i> , Kemampuan	

	Halaman
Bertanya, Kemampuan Beradaptasi, dan Pengetahuan Teknikal terhadap Kinerja Tenaga Penjualan .....	63
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Kesimpulan .....	70
5.2. Saran-saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	21
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	47
4.3. Karyawan Berdasarkan Kelompok Tingkat Pendidikan .....	49
4.4. Frekuensi Variabel <i>Presentation Skill</i> ( $X_1$ ) .....	50
4.5. Frekuensi Variabel Kemampuan Bertanya ( $X_2$ ) .....	51
4.6. Frekuensi Variabel Kemampuan Beradaptasi ( $X_3$ ) .....	52
4.7. Frekuensi Variabel Pengetahuan Teknikal .....	53
4.8. Frekuensi Variabel Kinerja Tenaga Penjualan (Y) .....	54
4.9. Hasil Uji Validitas .....	56
4.10. Hasil Uji Reliabilitas .....	58
4.11. Definisi Variabel .....	59
4.12. Hasil Analisa Regresi .....	60
4.13. Hasil Analisis Parsial (Dengan Signifikansi $\alpha = 5\%$ uji satu sisi) .....	61

**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Model Kerangka Pemikiran Teoritis .....	25

